



文化局 2023 年接收建議、投訴、異議和讚賞之概況

1. 2023 年接收建議、投訴、異議和讚賞

1.1 概述

按照公共服務及組織績效評審制度當中的建議、投訴及異議的處理機制，本局應最少每年一次透過適當方式公佈接收和處理上述意見的概況。

1.2 分析

本局於 2023 年共接收 744 項意見，當中包括 294 項建議、422 項投訴、5 項異議及 23 個讚賞。經初步分析，上述意見的組成分別涉及“服務流程”及“監管職能”兩部份：

1.2.1 服務流程

“服務流程”共收到 173 項意見，詳情如下：

類別	建議	投訴	異議	讚賞
人員服務	4	48	0	11
環境及配套設施	26	22	0	1
程序手續	1	8	0	0
服務資訊	5	6	0	0
服務承諾	0	0	0	0
電子服務	15	9	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	9	6	0	2
小計	60	99	0	14
合計	173			

根據上表資料：



- “建議”以“環境及配套設施”類別最多，佔 43.3%，其次是“電子服務”類別，佔 25.0%。過半數“建議”與公共圖書館服務有關。
- “投訴”以“人員服務”類別最多，佔 48.5%，其次是“環境及配套設施”類別，佔 22.2%。過半數“投訴”亦與公共圖書館服務有關。
- “讚賞”佔整體意見的 8.1%。

1.2.2 監管職能

有關文化藝術及旅遊的“監管職能”共收到 571 項意見，詳情如下：

類別	建議	投訴	異議	讚賞
文化遺產的保育	61	39	0	2
世遺景點的管理 / 維護	8	19	0	0
博物館的管理	4	5	1	0
圖書館的管理	14	89	0	0
舉辦文化活動事宜	74	113	3	6
藝術展覽 / 比賽活動	2	3	0	1
文化產業扶持及推廣	1	0	0	0
旅遊發展	0	0	0	0
旅遊行業及從業員監管	0	0	0	0
旅遊危機處理	0	0	0	0
其他	70	55	1	0
小計	234	323	5	9
合計	571			

根據上表資料：

- “建議”以“舉辦文化活動事宜”類別最多，佔 31.6%，其次是“其他”及“文化遺產的保育”類別，分別佔 29.9%及 26.1%。其中，“其他”類別涉及新中央圖書館的建設、福隆新街步行區、增設戶外活動場所等。



- “投訴”亦以“舉辦文化活動事宜”類別最多，佔 35.0%，其次是“圖書館的管理”及“其他”類別，分別佔 27.6%及 17.0%。其中，“其他”類別涉及環境衛生、噪音、非物質文化遺產的申報等。
- “異議”及“讚賞”分別佔整體意見的 0.9%及 1.6%。

2. 與 2022 年個案統計之比較

為進一步分析 2023 年所接收的意見，因此選取了 2022 年的數據作比較。考慮到建議及投訴佔整體意見的大部份，故比較亦集中在建議及投訴方面。

2.1 服務流程

在“服務流程”方面，對比 2022 年，建議個案按年下降 24.0%，其中“電子服務”類別的個案下降近一半，“其他”類別的個案下降超過一半；投訴個案亦按年下降 7.5%，其中“其他”類別的個案大幅下降約七成。

2023 年與 2022 年有關“服務流程”所接收的建議、投訴、異議及讚賞個案的統計比較如下：

類別： 服務流程	建議		投訴		異議		讚賞	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
人員服務	3	4	50	48	0	0	14	11
環境及配套設施	20	26	21	22	1	0	1	1
程序手續	1	1	2	8	0	0	0	0
服務資訊	5	5	3	6	0	0	0	0
服務承諾	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	29	15	10	9	1	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	21	9	21	6	1	0	0	2
合計	79	60	107	99	3	0	15	14



2.2 監管職能

在“監管職能”方面，對比 2022 年，建議個案按年大幅上升 136.4%，主要來自“舉辦文化活動事宜”、“文化遺產的保育”及“其他”類別，其中又以“舉辦文化活動事宜”及“文化遺產的保育”的個案增幅最多；投訴個案按年上升 75.5%，主要來自“舉辦文化活動事宜”及“圖書館的管理”；“其他”類別則下降 37.5%。

2023 年與 2022 年有關文化藝術及旅遊的“監管職能”所接收的建議、投訴、異議及讚賞個案的統計比較如下：

類別： 監管職能	建議		投訴		異議		讚賞	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
文化遺產的保育	17	61	32	39	0	0	0	2
世遺景點的管理 / 維護	8	8	15	19	0	0	0	0
博物館的管理	2	4	0	5	0	1	0	0
圖書館的管理	4	14	12	89	0	0	1	0
舉辦文化活動事宜	20	74	35	113	0	3	2	6
藝術展覽 / 比賽活動	0	2	2	3	0	0	0	1
文化產業扶持及推廣	1	1	0	0	0	0	0	0
旅遊發展	1	0	0	0	0	0	0	0
旅遊行業及從業員監管	0	0	0	0	0	0	0	0
旅遊危機處理	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	46	70	88	55	0	1	0	0
合計	99	234	184	323	0	5	3	9

3. 2023 年之改善措施

本局於 2023 年採取的主要改善措施如下：



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
文化局
Instituto Cultural

- 3.1 加強對判給服務的監管，督促供應商履行職責，以確保服務質素。
- 3.2 提升公共圖書館軟硬件設施設備，優化館舍服務空間，為讀者提供更舒適的閱讀環境。
- 3.3 持續透過不同渠道宣傳推廣《文化遺產保護法》，加強市民對文化遺產的保護意識，同時加強文物巡查力度。

4. 2023 年處理投訴及異議之概況

按照 2 月 2 日第 5/98/M 號法令第二十一條規定，對載有身份資料及地址之個人作出的投訴及異議，應迅速回覆；在任何情況下，該回覆不應超過自接收有關投訴及異議之日起算 45 天之期限。本局的回覆情況如下：

類別： 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	48	0	0	0
環境及配套設施	22	0	0	0
程序手續	8	0	0	0
服務資訊	6	0	0	0
服務承諾	0	0	0	0
電子服務	9	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	6	0	0	0
合計	99	0	0	0



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

文化局
Instituto Cultural

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
文化遺產的保育	39	0	0	0
世遺景點的管理 / 維護	19	0	0	0
博物館的管理	5	0	1	0
圖書館的管理	89	0	0	0
舉辦文化活動事宜	113	0	3	0
藝術展覽 / 比賽活動	3	0	0	0
文化產業扶持及推廣	0	0	0	0
旅遊發展	0	0	0	0
旅遊行業及從業員監管	0	0	0	0
旅遊危機處理	0	0	0	0
其他	55	0	1	0
合計	323	0	5	0

5. 總結

本局 2023 年接收的投訴及異議個案均已按上述法令規定如期完成處理並歸檔，對提出建議並留下聯絡方式的市民亦作了回覆。除接收到建議、投訴和異議個案外，本局於 2023 年 1 月至 12 月期間，共收到 23 個讚賞個案，其中近半數涉及人員服務範疇。未來，本局將按職能繼續優化各項工作，吸納各方意見，積極回應市民關切。